

**STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA TAMAN SARI DALAM MENINGKATKAN
KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
pada Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang**



Diajukan Oleh:

Dona Kurniawan Martanto

201310030311051

**ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2019

**STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA TAMAN SARI DALAM MENINGKATKAN
KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI KOTA MADIUN**

Diajukan Oleh :

DONA KURNIAWAN MARTANTO

201310030311051

Telah disetujui

Pada Hari / Tanggal Kamis, 24 Oktober 2019

Pembimbing I



Dra. Su'adah, M.Si.

Pembimbing II



Luthfi Jayadi K. S.Sos.

Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik



Dr. Dyah Estu Kurniawati, M.Si.

Ketua Program Studi
Kesejahteraan Sosial



Dr. Oman Sukmana, M.Si.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DONA KURNIAWAN MARTANTO

201310030311051

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan:

LULUS

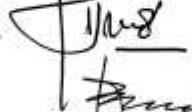
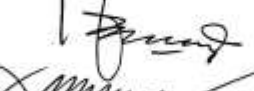


Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana (S1) Kesejahteraan Sosial.

Pada Hari Kamis, 24 Oktober 2019

Dihadapan Dewan Penguji.

Dewan Penguji:

- | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|
| 1. Dra. Su'adah, M.Si. | (|  |) |
| 2. Luthfi Jayadi K. S.Sos. | (|  |) |
| 3. Dr. Oman Sukmana, M.Si. | (|  |) |
| 4. Zaenal Abidin, S.Sos., M.Si. | (|  |) |

Mengetahui,

















Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Dyah Estu Kurniawati, M.Si.

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

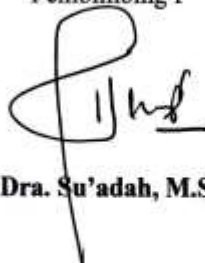
Nama : Dona Kurniawan Martanto
NIM : 201310030311051
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman
Sari dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kota
Madiun
Dosen Pembimbing : 1. Dra. Su'adah, M.Si.
2. Luthfi Jayadi K. S.Sos.

Tanggal Bimbingan	Pembimbing		Keterangan Bimbingan
	I	II	
14 April 2018			Pengajuan Proposal Skripsi
15 Juni 2018			ACC BAB I
12 Juli 2018			ACC BAB II
23 November 2018			ACC BAB III
30 November 2018			Seminar Proposal
26 Juli 2019			ACC BAB IV
4 Oktober 2019			ACC BAB V
7 Oktober 2019			Abstraksi

Malang, 17 Oktober 2019

Menyetujui,

Pembimbing I



Dra. Su'adah, M.Si.

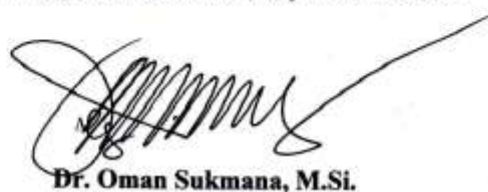
Pembimbing II



Luthfi Jayadi K. S.Sos.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial



Dr. Oman Sukmana, M.Si.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dona Kurniawan Martanto
NIM : 201310030311051
Tempat Tanggal Lahir : Madiun, 1 Maret 1995
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Kesejahteraan Sosial

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah (skripsi) saya dengan judul **“Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman Sari dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Kota Madiun”** bersifat original, bukan hasil dari karya orang lain baik itu sebagian maupun seluruhnya kecuali dalam bentuk yang telah disebutkan sumbernya dengan benar. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari tindakan saya tersebut.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Malang, 20 Oktober 2019

Yang menyatakan,



Dona Kurniawan Martanto

NIM. 201310030311051

ABSTRAKSI

Dona Kurniawan, 2019, 201310030311051, Universitas Muhammadiyah Malang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, **Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman Sari dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Kota Madiun**, Dosen Pembimbing I: Dra. Su'adah, M.Si, Dosen Pembimbing II: Luthfi Jayadi K., S.Sos.

Tidak meratanya kesejahteraan masyarakat merupakan salah satu tantangan bagi pemerintah yang masih belum teratasi. Dengan demikian, bantuan dari berbagai pihak termasuk perusahaan-perusahaan melalui program kerja perusahaan diperlukan guna menunjang keberhasilan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu perusahaan yang saat ini turut dalam membantu pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah PDAM Tirta Taman Sari, Kota Madiun.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk meneliti terkait masalah yang memerlukan studi mendalam dan ditujukan untuk menjabarkan permasalahan atau topik penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara, serta dokumentasi, serta kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Tirta Taman Sari, Kota Madiun telah melaksanakan program kerja yang terdiri dari 1) penyuluhan Pemberantasan Sarang Nyamuk (PSN); 2) bantuan sarana dan prasarana ibadah; 3) Santunan masyarakat. Strategi yang digunakan oleh PDAM Tirta Taman Sari dalam mengimplementasikan program kerja adalah strategi sentralisasi. Pelaksanaan program kerja yang dilakukan oleh PDAM Tirta Taman Sari kemudian berdampak pada kesejahteraan masyarakat yang ditinjau dari peningkatan kualitas hidup pada segi materi, segi fisik, serta segi spiritual.

Kata Kunci: Program Kerja, Perusahaan Daerah Air Minum, Kesejahteraan Masyarakat

Malang, 17 Oktober 2019

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Su'adah, M.Si.

Luthfi Jayadi K. S.Sos.

ABSTRACT

Dona Kurniawan, 2019, 201310030311051, University of Muhammadiyah Malang, Faculty of Social and Political Science, Social Welfare Department, **Strategy of Regional Water Supply Company (PDAM) Tirta Taman Sari for Increasing Community Welfare**, Advisor I: Dra. Su'adah, M.Si, Dosen Advisor II: Luthfi Jayadi K., S.Sos.

Community welfare is one of the government's challenges that has not been resolved until now. Thus, assistance from various parties including companies through the work programs needed to support the success of improving people's welfare. One company that is currently involved in helping local governments to improve the welfare of the community is PDAM Tirta Taman Sari, Madiun City.

This type of research is a descriptive study with a qualitative approach. This type of descriptive research is used to examine related problems that require in-depth study and is intended to describe the problem or research topic systematically, factually, and accurately. Sources of data in this study are primary and secondary data sources. The data in this study were collected through data collection techniques of observation, interviews, and documentation, and then analyzed using interactive model data analysis techniques.

The results showed that PDAM Tirta Taman Sari, Madiun City had implemented a work program consisting of 1) counseling to eradicate mosquito nests (PSN); 2) religious facilities and infrastructure assistance; 3) Community benefits. The strategy used by PDAM Tirta Taman Sari in implementing work programs is the centralization strategy. The implementation of work programs carried out by PDAM Tirta Taman Sari then impacts on the welfare of the community in terms of improving the quality of life in terms of material, physical, and spiritual aspects.

Keywords: Work Program, Regional Water Supply Company, Community Welfare

Malang, October 17th 2019

Approved

Advisor I

Advisor II

Dra. Su'adah, M.Si.

Luthfi Jayadi K. S.Sos.

KATA PENGANTAR

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi dengan judul **“Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman Sari dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Kota Madiun”** dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan petunjuk serta bantuan yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Rinikso Kartono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Oman Sukmana, M.Si. selaku ketua Prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dra. Su'adah, M.Si. dan Bapak Luthfi Jayadi K. S.Sos. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berguna, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak mentransfer ilmunya kepada penulis selama perkuliahan
6. Seluruh subjek penelitian yang telah berkontribusi besar dalam proses pelaksanaan penelitian ini.
7. Ayahanda Pamudji dan Ibunda Samini. Selaku orang tua yang telah memberikan do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.

8. Saudara sedarah saya Irma Yuniar Pangesti Rahayu dan Doni Kurniawan Martanto atas do'anya serta telah menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi Dhani Intar, Angga Saputra, Novi Nur Atimah, Mila Novita dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Teman-teman tim sepak bola Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang angkatan 2013-2016 atas canda tawa, pengalaman, dan kenangan manis yang telah kita lewati bersama.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala do'a, semangat, bantuan dan dorongan saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, mohon ma'af apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak.

Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan penelitian dan ilmu pengetahuan dimasa yang mendatang sesuai dengan fungsinya.

Malang, 17 Oktober 2019

Peneliti

Dona Kurniawan Martanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.4.1. Secara Teoritis	5
1.4.2. Secara Praktis	5
1.5. Definisi Konseptual	5
1.5.1. Strategi	5
1.5.2. PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Taman Sari	6
1.5.3. Kesejahteraan Masyarakat	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2. PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)	11
2.3. Strategi	13
2.4. Program Kerja	16
2.4.1. Definisi Program	16

2.4.2. Kategori Program	17
2.4.3. Strategi Program.....	19
2.5. Kesejahteraan Masyarakat	20
2.5.1. Definisi Kesejahteraan	20
2.5.2. Indikator Kesejahteraan.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	24
3.2. Lokasi Penelitian	24
3.3. Subjek Penelitian	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1. Observasi Partisipatif	25
3.4.2. Wawancara	25
3.4.3. Dokumentasi	26
3.5. Teknik Analisis Data	26
3.5.1. Reduksi Data	27
3.5.2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	28
3.5.3. Verifikasi atau Menarik Kesimpulan	29
3.6. Keabsahan Data	29
3.6.1. Triangulasi	30
3.6.2. Menggunakan Bahan Referensi	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Hasil Penelitian	31
4.1.1. Gambaran Umum Kota Madiun	31
4.1.2. Gambaran Umum PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun.....	34
4.2. Pembahasan	44
4.2.1. Strategi Program PDAM Tirta Taman Sari	44
4.2.2. Dampak Program PDAM Tirta Taman Sari dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat	56
4.2.3. Analisis Dampak Program PDAM Tirta Taman Sari dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat	60

BAB IV PENUTUP	67
5.1. Penutup.....	67
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Proses Analisis Data Model Interaktif	27
Gambar 4.1 Peta Kota Madiun	31
Gambar 4.2 Logo PDAM Tirta Taman Sari	36
Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi PDAM Tirta Taman Sari.....	37
Gambar 4.4 Foto bersama dengan Kepala Bagian Langganan, dan Sub Bagian Pelayanan dan Pemasaran PDAM Tirta	47
Gambar 4.5 Taman Sari, Kota Madiun	50
Gambar 4.6 Foto bersama dengan Bapak Purnomo (Narasumber 1)	60
Gambar 4.7 Foto bersama dengan Ibu Anis Wardah (Narasumber 2).....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	74
-------------------------------------	----



DAFTAR PUSTAKA

- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2000). Program Pembangunan Nasional Penanggulangan Kemiskinan. *Makalah Diskusi Rakor-Pokja Operasional Gerakan Terpadu Pengentasan Kemiskinan Tingkat Pusat*. 13 Juni 2000. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik. (2002). *Indeks Kesejahteraan Rakyat di Indonesia*. Jakarta: BPS.
- Badan Pusat Statistik. (2007). *Indeks Kesejahteraan Rakyat di Indonesia*. Jakarta: BPS.
- Bungin, M. Burhan. (2008). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- David, Fred R. (2011). *Manajemen Strategis: Konsep*. Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.
- Fitria, Soraya dan Dwi Hartanti. (2010). Islam dan Tanggung Jawab Sosial: Studi Perbandingan Pengungkapan Berdasarkan *Global Reporting Initiative Indeks* dan *Islamic Social Reporting Indeks*. *Simposium Nasional Akuntansi XIII*. Purwokerto.
- Huda, Miftachul. (2009). *Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kementerian Dalam Negeri. (2016). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum*. Jakarta: Permendagri.
- Kotler, Philip dan Nancy Lee. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Kriyanto, Rahmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Perdana.
- Kuncoro, Dian Juniarto. (2016). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. IV, No. 2, Hlm. 220-229*.
- Marlia, Makna Ani dan Rahmat Hidayat. (2008). *Pentingnya Implementasi Corporate Social Responsibility pada Masyarakat Indonesia*. Diakses dari <https://mamrh.wordpress.com/2008/07/21/53/> pada Tanggal 13 Juli 2019 Pukul 20.00 WIB.
- Maser, Agrifa., Willy Tri Hardianto, dan Firman Firdaus. (2017). Strategi PDAM dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih untuk Menunjang Pembangunan di Kota Wisata Batu (Studi pada Kantor PDAM Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. VI, No. 2*.

- Moleong, LexyJ. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pearce II, John A., dan Robinson Richard B.Jr. (2008). *Manajemen Strategis 10*. Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.
- Poerwandari, E.K. 2005. *Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia* (edisi ketiga). Depok: LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Puspitosari, Hesti. Khalikussabir. Kurniawan, J. Luthfi, 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: Cita Intrans Selaras (CIS)
- Rahmatullah dan Trianita Kurniati. (2011). *Panduan Praktis Pengelolaan CSR (Corporate Social Responsibility)*. Depok: Samudera Biru.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT: Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Schermerhon, John. (1993). *Management*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Stoner, James AF., R. Edward Freeman., dan Daniel R. Gilbert JR. (2005). *Manajemen. Terjemahan*. Jakarta: Gramedia Grup.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. (2007). *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri: Memperkuat Tanggungjawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility)*. Bandung: Refika Aditama.
- Tamrin. (2000). *Implementasi Good Corporate Governance pada Pdam Terkait dengan Fungsi Pelayanan Publik (Studi PDAM Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas)*. Skripsi. Pontianak: Universitas Tanjungpura.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.



Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial
TANDA TERIMA
DETEKSI PLAGIASI

Nama : DONA KURNIAWAN M.

NIM : 201310030311051

Hasil Plagiasi : Bab I4.....%

Bab II2.....%

Bab III0.....%


Bab IV13.....%

Bab V3.....%



Malang, 18/10 2019

Adm. Plagiasi Prodi,


Muh. Kholis. A. Md

